

# PROGRAMA DE OMBUDSMAN DE LA DIVISIÓN PARA LA MANUTENCIÓN DE NIÑOS

La División de la Procuraduría General para la Manutención de Niños ha establecido un Programa de Ombudsman, o Programa de Defensoría, que ofrece un proceso uniforme para recibir, resolver y registrar las quejas que presenten nuestros clientes. La División para la Manutención de Niños reconoce que todos los clientes merecen ser atendidos rápidamente y con cortesía. El personal está dedicado a mantener el más alto nivel de profesionalismo y servicio personal, especialmente para los padres y niños de Texas. Se brinda esta información para ayudar a los clientes de manutención de niños a entender el proceso de ombudsman

## ¿QUÉ ES UNA QUEJA?

Una queja es una expresión de insatisfacción sobre:

- la calidad de servicio que le brindó la División para la Manutención de Niños.
- el comportamiento de un empleado que afecta a un cliente individual o grupo de clientes.

Una queja es diferente de una pregunta general, la cual puede ser una solicitud sobre:

- los servicios para la manutención de niños
- el estado del caso
- la acción tomada en un caso
- la información general
- la información financiera

Los clientes que tengan preguntas pueden llamar a cualquiera de los números que aparecen al reverso de este folleto.

## ¿CÓMO SE PRESENTA UNA QUEJA?

Las quejas se deben presentar por escrito para que sean procesadas por el Programa de Ombudsman de Quejas. Cumplir con este proceso le permite al personal del Ombudsman investigar y resolver las quejas de manera eficaz.

Las quejas por escrito se deben enviar a la oficina local que está manejando el caso. Si la queja se recibe por teléfono o en persona, el personal de la División para la Manutención de Niños le proporcionará al cliente el formulario 1600 (formulario de Quejas de la División para la Manutención de Niños) para que lo complete y devuelva a la oficina local. También puede descargar el formulario de la sección de Manutención de Niños de la página Internet de la Procuraduría General en [www.texasattorneygeneral.gov](http://www.texasattorneygeneral.gov).

## ¿QUÉ SUCEDE DESPUÉS DE QUE SE PRESENTA UNA QUEJA?

Los siguientes pasos ocurren después de que la oficina local recibe una queja escrita o un formulario 1600 completado:

1. La queja se registra en el sistema de informática de la División para la Manutención de Niños para mantener un archivo de la misma.
2. Se lleva a cabo una investigación, durante la que se podría:
  - hablar más a fondo sobre el asunto con el cliente
  - llevar a cabo una investigación de los archivos electrónicos y expedientes correspondientes
  - hablar con las personas que se mencionan en la queja



3. El cliente recibe informes actualizados sobre la queja cada tres meses hasta que se llega a una resolución.
4. Una vez resuelta, el cliente y demás personas que se mencionan en la queja reciben notificación de ello.
5. La resolución de la queja se registra en el sistema de informática de la División para la Manutención de Niños.

### **¿QUIÉN MANEJA LAS QUEJAS?**

El Programa de Ombudsman de la División para la Manutención de Niños ha sido establecido para manejar quejas. El programa consiste de un ombudsman en cada oficina local y regional. También hay una Oficina Estatal de Ombudsman en Austin que es responsable de supervisar el programa. Si la queja no se puede resolver en la oficina local pertinente, se envía a la oficina regional o a la estatal para ser procesada.

### **¿QUÉ INFORMACIÓN SE GUARDA? ¿ES PRIVADA?**

En cada queja que se recibe se guarda la siguiente información:

- Nombre del cliente que presentó la queja
- fecha en que se presentó la queja
- nombre de cada una de las personas contactadas en relación a la queja
- resumen de los resultados obtenidos a través de la revisión o investigación

Todas las quejas se documentan y registran para asegurar que se atiendan con rapidez. Toda la información sobre una queja es confidencial según la política de privacidad de la División para la Manutención de Niños.

### **¿CUÁNTO TIEMPO TARDA EN RESOLVERSE UNA QUEJA?**

Todas las quejas son diferentes, dependiendo de las circunstancias. El proceso para el manejo de la queja comienza inmediatamente después de que se recibe una queja escrita en la oficina local. Los miembros del personal trabajan con diligencia para resolver quejas lo más pronto posible. El cliente y cualquier persona que se mencione en la queja recibirán información sobre el

estado de la investigación cada tres meses. También se le notifica a todas las personas involucradas cuando se resuelve la queja.

## **PARA PONERSE EN CONTACTO**

### **POR CORREO**

Office of the Attorney General  
Child Support Division  
P.O. Box 12017  
Austin, TX 78711-2017

### **POR LA INTERNET**

website: [www.texasattorneygeneral.gov](http://www.texasattorneygeneral.gov)  
correo electrónico: [child.support@oag.state.tx.us](mailto:child.support@oag.state.tx.us)

### **POR TELÉFONO**

Para comunicarse con los centros regionales de llamadas y oficinas locales, llame al (800) 252-8014 durante horas hábiles.

### **SISTEMA INTERACTIVO DE VOZ PARA INFORMACIÓN SOBRE SU CASO DISPONIBLE LAS 24 HORAS**

(800) 252-8014

### **PARA LAS PERSONAS SORDAS O CON DIFICULTADES DEL OÍDO**

(800) 572-2686 (TTY)  
(800) 460-6417 (TTY)